

## 자택 간병인 서비스(IHSS) 이견 사항, 불만 및 새 IHSS 사회복지사 요청

---

Pub#7162.03 Korean - 2020년 10월

### IHSS란 무엇입니까?

IHSS는 자격이 있는 장애인이 자택에 머물 수 있도록 재가 요양 서비스를 제공하는 주 지역 프로그램(Statewide program)입니다.

IHSS는 다음 사항들에 대한 도움을 제공합니다.

- 집안 서비스 및 관련 서비스: 식사 준비, 청소, 세탁
- 개인 돌봄 서비스/비의료 돌봄: 목욕, 수유, 옷 입기, 몸단장 및 배변.
- 준의료 업무: 약물, 주사, 장 및 방광 진료 지원.
- 보호 감독: 부상을 방지하기 위해 인지 장애 또는 정신 장애가 있는 자들을 모니터링합니다.
- 교통 서비스
- 예약된 의료 검진을 위해 동행

### IHSS 사회복지사가 하는 일은 무엇인가요?

IHSS 사회복지사는 수혜자의 자격 및 IHSS 서비스 필요 여부를 판정하는 임무를 담당합니다. IHSS 사회복지사는 수혜자가 IHSS를 처음 신청할 때 평가를 실시하고 그 이후에 매년 재평가를 실시하는 것으로 이러한 임무를 수행합니다. 이러한 평가 및 재평가는 수혜자가 집에서 안전하게 지내기 위해 필요한 서비스로는 무엇이 있는지 파악하고 수혜자가 IHSS 서비스를

받는 데 필요한 시간은 얼마나 되는지를 파악하는 데 그 목적이 있습니다. 평가가 완료되면 담당 IHSS 사회복지사는 수혜자에게 IHSS 조치 통지서(NOA)를 전달해야 합니다. [IHSS 조치 통지서\(NOA\) 양식의 예를 보려면 여기를 클릭하세요.](#)

## 수당의 승인, 거부 또는 변경을 위한 IHSS 조치 통지서

IHSS 사회복지사는 수혜자의 IHSS 수혜 자격과 관련된 결정이 내려질 때마다 IHSS NOA를 수혜자에게 전달해야 합니다. 예를 들어 수혜자의 IHSS 신청서가 처리되면 수혜자의 카운티 담당 IHSS 사회복지사가 수혜자에게 IHSS NOA를 전달합니다. 또한 IHSS 서비스 시간이 증가 또는 감소하거나 IHSS 서비스 계약이 종료되면 담당 IHSS 사회복지사는 수혜자에게 IHSS NOA를 전달합니다. 그 외에도 IHSS 서비스에 어떤 변경 사항이 있는 경우, IHSS는 IHSS NOA를 수혜자에게 전달해야 합니다.

## IHSS 조치 통지서(NOA)가 중요한 이유는 무엇인가요?

IHSS NOA는 다음 사항들에 관한 정보를 수록하고 있기 때문에 매우 중요합니다.

- 카운티가 취하려는 변경 또는 조치
- 해당 변경 또는 조치에 대한 이유
- 카운티의 결정을 뒷받침하는 제반 규정
- 심리가 유예되는 동안 수혜자가 심리를 요청할 권리 및 IHSS 서비스를 계속 받을 권리에 관한 정보
- 카운티 측 결정에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있는 기한에 관한 정보

IHSS는 IHSS 서비스가 변경되는 날로부터 10일 전에 IHSS NOA를 전달해야 합니다. (캘리포니아주 사회봉사부(CDSS) 정책 및 절차 매뉴얼(MPP) 22-001(t)(1) 참조). 이는 수혜자가 기존의 IHSS 수당을 동일한 수준으로 계속 받을 수 있도록 변경 전에 심리를 요청할 시간을 할애하는 데 그 목적이 있습니다. 카운티가 IHSS 수당 변경에 관한 사전 통지를 전달하지

않을 경우, 카운티는 수혜자의 IHSS 수당 혜택을 소급 적용해 복원해야 합니다. (MPP 22-049.523)

## IHSS 결정에 이의를 제기하기 위한 심리 요청

IHSS 수당 혜택에 대한 카운티의 결정에 동의하지 않는 수혜자는 심리를 요청할 권리가 있습니다. 심리를 요청할 때 알아두어야 할 기한은 두 가지가 있습니다.

### ❖ 심리 요청을 위한 90일 기한

수혜자는 본인이 동의하지 않는 IHSS 통지서의 날짜 또는 조치/비조치 날짜로부터 90일 이내에만 심리를 요청할 수 있습니다. 심리 요청에 관한 자세한 내용을 확인할 수 있는 출처는 다음과 같습니다.

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>. 가정 심리가 필요하다고 판단될 경우, [Right to Request a Home Hearing \(가정 심리를 요청할 권리\)](#) 라는 제목의 간행물을 검토하여 가정 심리 요청 절차에 관한 자세한 내용을 확인하시기 바랍니다.

### ❖ 심리 진행 전 지급된 보조금

심리 전 보조금 지급(Aid Paid Pending)은 심리가 유예 중일 때 IHSS NOA의 발효를 방지하는 규칙입니다.

IHSS NOA 변경 사항이 발효되기 전에 심리를 요청하는 경우, 수혜자의 IHSS 서비스는 심리 결과가 나올 때까지 동일한 수준으로 계속 유지됩니다 (MPP 22-072.5). 심리 전 보조금 지급 IHSS 서비스는 수혜자가 IHSS 심리에서 패소하더라도 초과 지급으로 간주되지 않습니다 (MPP 30-768.111).

예를 들어, 수혜자가 IHSS 수당을 줄이거나 동 수당의 지급을 종료한다는 내용의 IHSS NOA를 받고 IHSS NOA의 변경 사항이 발효되기 전에 심리를 요청하는 경우, 심리가 시작될 때까지 IHSS 수당 혜택은 변경되지

않습니다. 다만 변경 사항이 발효하기 전에 심리를 요청하지 않을 경우, IHSS NOA가 발효됩니다.

## 심리를 요청해야 하는 이유는 무엇인가요?

IHSS 심리에 대한 권리가 수혜자에게 있음을 기억하는 것이 중요합니다. 이 권리가 중요한 이유는 카운티의 결정에 이의를 제기할 기회를 부여할 뿐만 아니라, 집에서 계속 안전하게 지내기 위해 필요하다고 생각되는 IHSS 서비스를 요청할 기회도 부여하기 때문입니다. 심리 요청이 중요한 이유는 IHSS NOA 또는 조치에 동의하지 않고 심리를 요청하지 않을 경우에 해당 조치 및/또는 IHSS NOA가 효력을 발생하기 때문입니다. 심리를 요청하기엔 유예 시간이 너무 오래 지체될 경우, 수혜자는 NOA 또는 카운티의 결정에 이의를 제기할 권리를 잃을 수도 있습니다.

심리에서 수혜자는 IHSS 규칙에 대해 잘 알고 있는 행정법 판사(ALJ)에게 제소할 기회를 얻게 됩니다. 심리를 진행하는 동안 귀하의 심리에 배정된 행정법 판사는 심리를 신청한 수혜자와 담당 카운티의 의견을 경청하고 동 수혜자의 사건에서 IHSS 규칙을 적용하는 방법을 결정해야 합니다. 이것은 수혜자의 입장에서 쉽게 포기할만한 권리가 아닙니다. IHSS 심리를 준비하고 더 많은 IHSS 서비스를 옹호하는 방법에 관한 자세한 내용은 [IHSS Self Advocacy Resource webpage \(자기 옹호 지원 웹페이지\)](#) 를 방문해 확인하실 수 있습니다.

## 고객 서비스 문제 및 새 IHSS 사회복지사 요청

IHSS 사회복지사가 비전문적이거나 부적절한 방식으로 행동했다고 판단될 경우, 수혜자는 IHSS 사회복지사의 담당 감독자에게 연락해 도움을 요청하거나 불만을 제기할 수 있습니다. 새 IHSS 사회복지사를 요청할 수도 있습니다. 관할 카운티에서 수혜자에게 배정할 수 있는 다른 IHSS 사회복지사가 없는 경우, 카운티는 수혜자의 요청을 거부할 수 있습니다. 관할 카운티에 IHSS 사회복지사가 있는 경우, 카운티는 수혜자에게 새 IHSS 사회복지사를 배정할 수 있습니다. 카운티가 새 IHSS 사회복지사를 배정해달라는 수혜자의 요청을 거부하는 경우, [California Department of Social Services, Adult Programs \(캘리포니아주 사회 봉사부 성인 프로그램\)](#)

전화: 916-651-8848으로 연락하시면 됩니다. 새 IHSS 사회복지사를 구하는데 필요한 도움을 얻기 위해 지역 감독위원회에 연락할 수도 있습니다.

## 차별 불만

수혜자 여러분에게 장애가 있다는 이유로 수혜자의 담당 IHSS 사회복지사 또는 카운티 복지부가 수혜자 여러분을 차별했다고 생각된다면 [California Department of Social Services, Civil Rights Division \(캘리포니아주 사회복지부, 시민권과\)](#)에 차별 진정서를 제출하시면 됩니다. 차별 혐의가 발생한 날로부터 180일 이내에 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 앞서 설명한 바와 같이 IHSS 수당 혜택에 대해 카운티와 분쟁이 있다면 IHSS 심리를 요청해야 합니다. 장애가 있는 자로서 수혜자 여러분이 갖는 권리에 관한 자세한 내용은 [Disability-Related Discrimination Self-Advocacy Resource webpage \(장애 관련 차별에 대한 자기 옹호 자원\) 웹 페이지](#)를 방문해 확인하셔도 됩니다.

## 서비스 제공자 고충 불만 처리 절차

카운티는 수혜자와 서비스 제공자의 결제 문의에 응답하고 이를 해결해야 합니다 (MPP 30-767.6). 또한 카운티는 개인 돌봄 서비스 프로그램(PCSP)에 따라 IHSS를 받는 수혜자의 IHSS 서비스에 대한 결제 처리에 대하여 고충 또는 불만이 접수될 때 따라야 하는 고충 처리 절차를 운영하고 있습니다 (MPP 30-767.6). 서비스 제공자는 IHSS 수당 지급 문제에 대한 도움을 받기 위해 조합 측에 연락을 취할 수도 있습니다. IHSS 돌봄 서비스 제공자는 소속 조합에 연락하는 방법에 관한 정보를 IHSS 카운티 담당 사무소 또는 공공기관에 문의할 수 있습니다. IHSS 카운티 담당 사무소 안내 웹사이트: <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/county-ihss-offices>.

## 귀하의 권리에 관한 추가 정보를 얻는 방법

귀하의 법적 권리에 대해 궁금한 점이 있는 경우 다음에 열거한 각 기관에 문의하시기 바랍니다.

- DRC 접수처: 1-800-776-5746
- DRC의 OCRA (의뢰인 권리 옹호 사무국):
  - 북부 캘리포니아 1-800-390-7032(TTY 877-669-6023)
  - 남부 캘리포니아 1-866-833-6712(TTY 877-669-6023)

## **IHSS 자기 옹호 자원**

**DRC IHSS 자기 옹호 간행물:**

<https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss>

**재가 지원 서비스(IHSS): 옹호자들을 위한 안내 지침:**

<https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss-advocates-manual>